

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kecemasan Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Banyak ahli telah memberikan definisi tentang komunikasi. Komunikasi adalah kegiatan dengan mana seseorang (sumber) secara sungguh-sungguh memindahkan stimuli guna mendapatkan tanggapan. Sebagaimana yang dikutip Indriyo Gitosudarmo dan I Nyoman Sudita dalam bukunya Komang Ardhana yang berjudul *Perilaku Keorganisasian*, mendefinisikan komunikasi sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi.¹

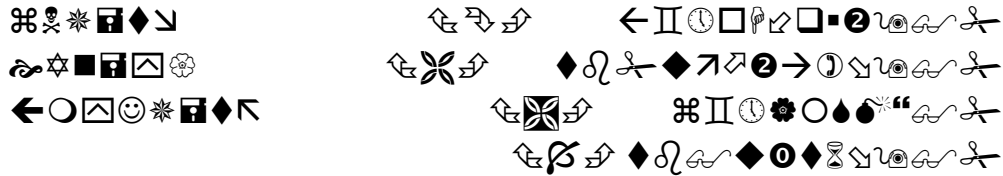
Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. *Sama* disini maksudnya adalah sama makna. Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan kata lain, mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Jelas bahwa percakapan kedua orang dapat dikatakan komunikatif apabila kedua-duanya, selain mengerti bahasa yang digunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan.²

Pengertian komunikasi menurut: (1) James A.F Stoner, dalam bukunya Widjaja yang berjudul *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. (2) John R.

¹ Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, Ayu Sriathi, *Perilaku Keorganisasian Edisi 2*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm.56

² Onong Uchjana Effendy, *op. cit.*, hlm.9

Schemerhorn dalam buku yang dikutip oleh Widjaja, menyatakan bahwa komunikasi itu dapat diartikan sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka.³



“Tuhan Yang Maha Pemurah. Yang telah mengajarkan Al-Qur’an. Dia menciptakan manusia. Mengajarinya pandai berbicara.” (*Q.S Ar-Rahman 1-4*)

Longman Dictionary of Contemporary English memberikan definisi kata *communicate* sebagai upaya untuk membuat pendapat, mengatakan perasaan, menyampaikan informasi, dan sebagainya, agar diketahui atau dipahami oleh orang lain (*to make opinions, feelings, information etc, known or understood by others*). Arti lain juga dikemukakan dalam kamus tersebut adalah berbagi (*to share*) atau bertukar (*to exchange*) pendapat, perasaan, informasi, dan sebagainya. Adapun *communication* diartikan sebagai tindakan atau proses berkomunikasi (*the act or process of communicating*).⁴

Dalam bahasa komunikasi komponen atau unsur adalah sebagai berikut:

a. *Source* (sumber)

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan, yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku dan sejenisnya.

³ Widjaja, *op. cit.*, hlm.8

⁴ Khaerul Umam, *op. cit.*, hlm.220

b. Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara, menulis, kelompok orang ataupun organisasi komunikasi seperti radio, televisi, surat kabar dan sebagainya.

2. Fungsi dan Tujuan Komunikasi

Di dalam agama dijelaskan bahwa Tuhan mengajari manusia untuk berkomunikasi, dengan menggunakan akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan-Nya kepada manusia. Al-Qur'an mengatakan, "Tuhan yang Maha Pemurah, yang telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia, yang mengajarnya pandai bicara" (Ar-Rahman: 1-4). Dijelaskan pula dalam ayat berikut:

Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama benda seluruhnya, kemudian mengemukakannya kepada para Malaikat, lalu berfirman:



“Sebutkanlah kepada-Ku nama-nama benda itu jika kamu orang yang benar” Mereka menjawab: “Maha Suci Engkau, tidak ada yang kami ketahui selain dari apa yang telah Engkau ajarkan kepada kami; sesungguhnya Engkaulah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.” Allah berfirman: “Hai Adam, beritahukanlah kepada mereka nama-nama benda-benda ini.” Maka setelah diberitahukannya kepada mereka nama benda-benda itu, Allah berfirman: “Bukankah sudah Kukatakan kepadamu bahwa sesungguhnya Aku mengetahui rahasia langit dan bumi dan mengetahui apa yang kamu lahirkan dan yang kamu sembunyikan” (*Al-Baqarah: 31-33*).⁵

Komunikasi antar pribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup manusia. Menurut Johnson sebagaimana yang telah dikutip oleh Supratiknya menunjukkan beberapa peranan yang di sumbangkan oleh komunikasi antar pribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia. Pertama, komunikasi antar pribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial seseorang. Kedua, identitas atau jati diri seseorang terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain. Ketiga, dalam rangka memahami realitas di sekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang dunia sekitar. Keempat, kesehatan mental sebagian besar seseorang juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan seseorang dengan orang lain. Agar merasa bahagia, seseorang membutuhkan konfirmasi dari orang lain, yakni pengakuan berupa tanggapan dari orang lain yang menunjukkan bahwa diri individu tersebut normal, sehat dan berharga. Lawan dari konfirmasi adalah dikonfirmasi, yakni penolakan dari orang lain yang menunjukkan diri individu tersebut abnormal, tidak sehat dan tidak berharga. Semuanya itu hanya diperoleh lewat komunikasi antar pribadi, komunikasi dengan orang lain.⁶

Dalam buku *Ilmu Komunikasi sebagai Suatu Pengantar* yang ditulis oleh Deddy Mulyana, Rudolph F. Verderber mengemukakan bahwa

⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.3-4

⁶ Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi*, (Yogyakarta: Kanisius, 1995), hlm.9-10

komunikasi mempunyai dua fungsi. *Pertama*, fungsi sosial, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. *Kedua*, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu. Menurut Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson yang telah dikemukakan oleh Deddy Mulyana menyebutkan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum. *Pertama*, untuk kelangsungan hidup diri sendiri yang meliputi: keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. *Kedua*, untuk kelangsungan hidup bermasyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.⁷

3. Pengertian Kecemasan Komunikasi (*Communication Apprehension*)

Suatu kendala yang dihadapi oleh sebagian mahasiswa adalah ketika berkomunikasi di depan umum, dalam melakukan komunikasi individu tersebut mengalami kecemasan dalam berkomunikasi yaitu berupa kesulitan untuk mengutarakan maksud dan tujuannya. Tetapi merupakan hal yang umum bila terjadi di kalangan mahasiswa dan akan menjadi tidak efektif apabila terhambat. Ketakutan berbicara di depan umum memiliki banyak nama, salah satunya disebut dengan "*communication apprehension*" atau disingkat CA, dan terdiri dari ketakutan berbicara di telepon, ketakutan bercakap-cakap secara langsung, ketakutan berbicara dengan orang lain, ketakutan di dalam kelompok kecil, dan ketakutan jika berbicara dengan penonton. Menurut Mc.Croskey sebagaimana yang telah dikutip oleh Judy C. Pearson mendefinisikan CA adalah seorang individu yang mempunyai tingkat ketakutan atau

⁷*Ibid*, hlm.5

kecemasan dalam bergaul dengan orang lain atau mengantisipasi komunikasi dengan orang lain.⁸

Dalam penelitian yang dibuat oleh Fajrin Husaini disebutkan bahwa CA didefinisikan sebagai “*an individual levels of fears or anxiety associated with either real or anticipated communication with another person or persons*”. Pada perkembangan selanjutnya Mc.Croskey mendefinisikan CA sebagai tingkatan atau level kecemasan atau ketakutan yang berhubungan dengan komunikasi langsung ataupun tidak langsung antara seseorang dengan orang lain.⁹ Dalam lingkungan kampus ada mahasiswa yang mengalami kecemasan komunikasi dalam berinteraksi dengan dosen, teman ataupun dalam suatu forum. Tipe orang yang cemas dalam bergaul seringkali mengalami perasaan gugup apabila berhadapan dengan orang lain, ia merasa tidak mampu untuk mengimbangi komunikasi antara dua belah pihak tersebut. Biasanya jika dalam kelompok kecil seringkali kehabisan kata-kata dalam pertengahan pembicaraan atau untuk memulainya saja individu tersebut merasa bingung.

Selain itu pengertian kecemasan komunikasi yang lain menyebutkan, dalam bukunya Psikologi Komunikasi, Jalaluddin Rakhmat menyebutkan perilaku individu yang mendadak berubah dalam psikologi sosial disebut sebagai kecemasan sosial (*social influence*). “*Social influence occurs whenever our behavior, feelings, or attitude are altered by what others say or do*”. Misalnya, naskah pidato yang sudah dipersiapkan dengan baik dan sudah mempraktekkannya dengan lancar di depan cermin. Begitu sempurna latihan yang dilakukan tetapi begitu berdiri di depan hadirin, semua kemampuan itu hilang. Suara terasa tersekat di tenggorokan, pembicaraan menjadi terbata-bata keringat

⁸ Judy C. Pearson, Paul E. Nelson, Scott Titsworth, Lynn Harter, *Human Communication*, (New york: The McGraw-Hill Companies, 2003), hlm.366

⁹ Dikutip dari intisari “*Perbedaan Communication Apprehension pada Mahasiswa Aktifis dan yang Bukan Aktifis di Lingkungan Universitas Indonesia*” oleh Fajrin Husaini Thobagus Moh. Nu'man http://psychology.uui.ac.id/images/stories/jadwal_kuliah/naskah-publikasi-99320199.pdf

mengalir deras dan kaki bergetar. Seketika itu menjadi orang linglung di depan podium. Orang yang linglung di atas podium itu dibentuk karena pengaruh kelompok, karena reaksi sejumlah orang yang menyaksikan perilaku komunikasinya.¹⁰

Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain tanpa menampakkan perasaan tertentu. Pada saat lain seseorang menyampaikan perasaannya kepada orang lain tanpa pemikiran. Tidak jarang pula seseorang menyampaikan pikirannya disertai perasaan tertentu, disadari atau tidak disadari. Komunikasi akan berhasil apabila pikiran disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari, sebaliknya komunikasi akan gagal sewaktu menyampaikan pikiran dan perasaan secara tidak terkontrol.¹¹ Seseorang akan berhasil menciptakan komunikasi yang efektif jika perasaannya bersifat tenang dan emosi yang terkontrol sehingga akan dapat berkonsentrasi apa yang ingin diungkapkan dengan orang lain, sedangkan jika seseorang sedang berada emosi yang tidak terkontrol maka itu merupakan salah satu penyebab gagalnya komunikasi.

Seseorang terkadang merasa biasa saja apabila berkomunikasi dengan teman-temannya atau yang sudah ia kenal sebelumnya karena terikat dengan suasana yang informal, tetapi terkadang individu merasa kesulitan jika harus berada dalam situasi yang formal yang harus menuntut seseorang untuk berkomunikasi dengan bahasa formal dan dalam berkomunikasi juga diperlukan ketrampilan tersendiri.

Burgoon dan Ruffner dalam buku "Human Communication" menjelaskan hambatan komunikasi (*communication apprehension*) sebagai bentuk reaksi negatif dari individu berupa kecemasan yang dialami seseorang ketika berkomunikasi, baik komunikasi antar pribadi, komunikasi di depan umum, maupun komunikasi massa. Individu yang mengalami hambatan komunikasi (*communication apprehension*) akan

¹⁰ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm.149

¹¹ Onong Uchjana Effendy, *op. cit.*, hlm.11

merasa cemas bila berpartisipasi dalam komunikasi bentuk yang lebih luas, tidak sekedar cemas berbicara di muka umum. Individu tidak mampu untuk mengantisipasi perasaan negatifnya, dan sedapat mungkin berusaha untuk menghindari berkomunikasi. Jadi, istilah hambatan komunikasi (*communication apprehension*) mencakup kondisi yang lebih luas, baik kecemasan komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.¹²

Menurut penelitian dari Mc.Croskey bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi terjadinya kecemasan berbicara di depan umum, antara lain:

1) *Interpersonal* (Interpersonal)

Tingkat ketakutan atau kecemasan terkait dengan komunikasi nyata atau mengantisipasi komunikasi dengan individu lain dalam suatu interaksi.

2) *Meeting* (Pertemuan)

Tingkat kecemasan atau ketakutan terkait dengan komunikasi nyata atau mengantisipasi komunikasi dengan individu lain dalam suatu pertemuan.

3) *Group* (Kelompok)

Tingkat kecemasan atau ketakutan terkait dengan komunikasi nyata atau mengantisipasi komunikasi dengan individu lain dalam suatu pertemuan atau kelompok kecil.

4) *Public* (Masyarakat)

Tingkat kecemasan atau ketakutan terkait dengan komunikasi nyata atau mengantisipasi komunikasi dengan orang-orang selama situasi berbicara formal.¹³

4. Mengurangi Kecemasan Komunikasi

¹² Lita Hadiati Wulandari, *Efektivitas Modifikasi Perilaku-Kognitif Untuk Mengurangi Kecemasan Komunikasi Antar Pribadi*, Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, dikutip dari <http://library.usu.ac.id/download/fk/psikologi-lita.pdf>

¹³ Jason S. Wrench, Shannon M. Brogan, *Journal Social Communication Apprehension The Intersection of Communication Apprehension and Social Phobia*, Vol.11 No.4

Kebanyakan orang menunjukkan kesediaan untuk berkomunikasi di berbagai situasi, kondisi begitu gigih yang dianggap sebagai ciri kepribadian. Sebuah jumlah yang jauh lebih kecil dari orang menunjukkan keengganan untuk berkomunikasi, keengganan yang meluas ke situasi berbicara di depan umum. Di antara gejala kecemasan yang tinggi dalam berkomunikasi, yang biasa disingkat HCA, adalah upaya untuk menghindari situasi komunikasi. Pada dasarnya, dalam komunikasi kelompok kecil, siswa HCA cenderung peserta non di kelas. Siswa HCA mencoba untuk menghindari berpartisipasi dalam jenis komunikasi yang membangkitkan ketakutan mereka.¹⁴

Apa sajakah karakteristik lain dari orang HCA? Misalnya, orang yang HCA dapat memilih kamar yang jauh dari orang lain, seperti di ujung ruang di asrama, atau perumahan jauh dari jalan-jalan sibuk dan bermain dalam pembangunan perumahan. Orang HCA dapat duduk jauh dari orang lain (baris belakang ruang kelas dan ruang kuliah). Ketika seorang individu HCA lakukan menemukan diri mereka dalam situasi komunikasi, mereka mungkin berbicara kurang, kurang menunjukkan minat dalam topik, mengambil risiko yang lebih sedikit, dan mengatakan sedikit tentang diri mereka sendiri daripada teman sekelas mereka lakukan. Orang HCA mungkin sulit untuk mengenal. Bahkan ketika terjebak dalam situasi di mana komunikasi tidak dapat dihindari, mereka mencegah pembicaraan dengan tanda-tanda ketidaktertarikan dan keheningan.¹⁵

Kelancaran berkomunikasi dengan lisan bagi setiap orang berbeda-beda, dan dipengaruhi oleh faktor berikut:

1) Faktor Pengetahuan

Semakin luas pengetahuan yang dimiliki seseorang, semakin banyak perbendaharaan kata yang dapat memberikan dorongan bagi yang bersangkutan untuk berbicara lebih lancar.

¹⁴ Judy C. Pearson, *op. cit.*, hlm.369-370

¹⁵ Judy C. Pearson, *loc. cit.*

2) Faktor Pengalaman

Semakin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang, semakin terbiasa ia menghadapi sesuatu. Orang yang sering menghadapi massa, sering berbicara di muka umum, akan lancar berbicara dalam keadaan apapun.

3) Faktor Intelegensi

Orang yang intelegensinya rendah, biasanya kurang lancar dalam berbicara karena kurang memiliki kekayaan perbendaharaan kata dan bahasa yang baik.

4) Faktor Kepribadian

Orang yang mempunyai sifat pemalu dan kurang pergaulan, biasanya kurang lancar berbicara.

5) Faktor Biologis

Adanya kelumpuhan organ berbicara yang dapat menimbulkan kelainan dalam diri individu.¹⁶

Mengatasi/mengurangi hambatan dalam berkomunikasi, dapat dilakukan antara lain dengan cara:

- a. Mendengarkan dengan aktif. Mendengar adalah menangkap vibrasi suara, sedangkan mendengarkan adalah memberi arti kepada yang didengar. Oleh sebab itu mendengarkan membutuhkan atensi, interpretasi dan mengingat rangsangan suara. Empat syarat mendengarkan aktif:

- 1) Intensitas, berkonsentrasi penuh pada apa yang disampaikan oleh pembicara dan menyampingkan pikiran-pikiran lain.
- 2) Empati. Berusaha mengerti apa yang diinginkan oleh pembicara.

¹⁶ Khaerul Umam, *op. cit.*, hlm.239-240

- 3) Penerimaan. Pendengar yang aktif memiliki penerimaan yang obyektif atas apa yang didengar dan dilihat.
 - 4) Tanggungjawab untuk melengkapi informasi. Pendengar harus berusaha untuk melengkapi informasi yang diterima.
- b. Memberikan umpan balik. Komunikator harus melihat reaksi dan komunikasi dengan baik.¹⁷

Hambatan dalam berkomunikasi salah satunya adalah demam panggung. Demam panggung yang menyerang banyak kalangan dimana-mana memaksa seseorang mengambil pilihan-pilihan yang sangat membatasi diri secara pribadi maupun profesional. Pendorong demam panggung yang dialami seseorang dalam berbagai situasi tempat sehingga terpaksa mempertaruhkan diri di depan sekelompok atau satu orang antara lain:

- 1) Mitos mengenai berbicara di depan umum yang meluas di masyarakat yang telah mempengaruhi individu. Hambatan ini dapat disingkirkan dengan mudah dan cepat dengan mengusirnya begitu saja.
- 2) Hambatan yang berkaitan dengan keahlian, yang menuntut sedikit lebih banyak waktu dan usaha untuk disingkirkan karena hambatan seperti ini menuntut seseorang untuk mempelajari atau mengasah keahlian tertentu.
- 3) Hambatan internal yang menjangkit di tingkat individual, memaksa individu berkomitmen lebih serius untuk memecahkannya karena hambatan seperti ini berakar dari berbagai ketakutan yang selama ini dipelihara sebagai hambatan.¹⁸

Bahasa juga merupakan faktor yang dapat menghambat komunikasi, kata-kata yang sama dapat berarti berbeda untuk orang yang tidak sama. Usia, pendidikan dan latar belakang budaya merupakan tiga variabel

¹⁷ Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, Ayu Sriathi, *op. cit.*, hlm.65

¹⁸ Ivy Naistadi, *Strategi agar Berani Berbicara di Depan Umum*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm.33-34

yang biasanya mempengaruhi bahasa yang digunakan dan arti yang diberikan kepada kata-kata. Misalnya di dalam organisasi, anggota berasal dari latar belakang yang tidak sama.¹⁹

B. Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Organisasi berasal dari kata “*organon*” dalam bahasa Yunani yang berarti alat. Pengertian organisasi pada dasarnya tidak ada perbedaan prinsip, seperti yang telah dikatakan menurut Robbins, S.P. sebagaimana yang telah dikutip oleh Khaerul Umam mendefinisikan, “*Organization is consciously coordinated social units, composed of two or more people, that function on a relatively continuous basis to achieve a common goal or set of goals.*” Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerja sama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan.²⁰

Berdasarkan definisi tersebut, ada empat unsur pokok bahwa sekumpulan orang dapat dikatakan organisasi yaitu:

- 1) Organisasi itu merupakan sistem
- 2) Adanya suatu pola aktivitas
- 3) Adanya sekelompok orang
- 4) Adanya tujuan yang telah ditetapkan²¹

Organisasi terdiri dari kelompok kerja yang saling berkaitan dalam satu tata tingkat. Organisasi dapat dipandang sebagai sistem dari kelompok yang saling berkaitan.²² Menurut Robbins yang sebagaimana dikutip oleh Ashar Sunyoto Munandar mengatakan bahwa:

“two or more individuals, interacting and interdependent, who come together to achieve particular objectives.” (kelompok terdiri dari dua

¹⁹ Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, Ayu Sriathi, *op. cit.*, hlm.63

²⁰ Khaerul Umam, *op. cit.*, hlm.22.

²¹ *Ibid.*, hlm.23.

²² Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta: UI Press, 2001), hlm.209

orang atau lebih yang saling mempengaruhi dan saling tergantung, yang datang bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu).²³

Dalam bukunya *Perilaku Keorganisasian* menurut Gibson sebagaimana yang telah dikutip Pandji Anoraga, memberikan pengertian organisasi sebagai kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai melalui tindakan individu secara terpisah.²⁴

Ide membuat suatu organisasi berasal dari kenyataan bahwa setiap individu tidak akan dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya seorang diri. Individu, terutama dalam masyarakat modern, merasa tidak mampu, kurang tenaga, kurang waktu dan tidak berdaya apabila harus memenuhi kebutuhannya sendiri. Seseorang merasa lebih banyak berhasil apabila mengkoordinasi usaha bersama daripada harus melakukannya sendiri-sendiri. Dengan demikian, salah satu gagasan dasar konsep organisasi ialah koordinasi usaha untuk saling membantu. Namun, agar koordinasi itu bermanfaat harus ada tujuan yang hendak dicapai dan kata sepakat mengenai tujuan tersebut. Maka, gagasan penting yang selanjutnya yang melandasi konsep organisasi adalah tujuan.²⁵

Mahasiswa dengan ragam kegiatan yang tak lepas dari komunikasi akan selalu berhubungan dengan suasana yang komunikatif, selain di dalam perkuliahan ada juga kegiatan kemahasiswaan yang biasa disebut dengan “organisasi” yang di dalamnya melibatkan banyak orang untuk selalu berinteraksi satu sama lainnya. Evert M. Rogers dan Rekha Agarwala Rogers dalam buku yang telah dikutip Onong Uchjana Effendy, menyebutkan bahwa organisasi merupakan suatu sistem. Secara lengkap organisasi didefinisikannya sebagai:

²³ *Ibid.*, hlm. 210

²⁴ Pandji Anoraga, Sri Suryati, *Perilaku Keorganisasian*, (Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya, 1995), hlm.2

²⁵ *Ibid.*, hlm.1

“a stable system of individuals who work together to achieve, through a hierarchy of ranks and division of labour, common goals.” (suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas).²⁶

Penggunaan sistem dalam organisasi dapat dinilai tepat sebab pengertian sistem adalah suatu totalitas himpunan bagian yang satu sama lain berhubungan sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang terpadu untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem menunjukkan bahwa bagian-bagian yang dicakupnya tersebut berinteraksi dan beroperasi secara teratur dan harmonis dalam suatu bentuk aturan yang pasti. Jadi Rogers dan Rekha memandang organisasi sebagai suatu struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dimana interaksi antar manusia satu dan manusia lainnya berjalan secara harmonis, dinamis, dan pasti.²⁷ Seseorang yang mengikuti organisasi yang sama bisa dimungkinkan bahwa individu tersebut memiliki tujuan yang sama, dengan intensitas pertemuan yang rutin dapat melatih individu untuk terbiasa dalam hal berkomunikasi dengan orang lain. Hal tersebut dapat juga melatih mahasiswa agar terbiasa berkomunikasi di dalam kelas, misalnya membangun rasa percaya diri dalam diri seseorang.

Organisasi merupakan wadah atau alat segenap keinginan dan keinginan dan kemampuan sekumpulan orang bersatu, mengikat diri dalam usaha memenuhi kebutuhannya. Jika dilihat dari proses terbentuknya dan kegunaannya, organisasi juga merupakan salah satu fungsi budaya yaitu sebagai pengikat masyarakat, berisi pola perilaku, dan lain-lain. Philip Selznick berpendapat bahwa *“The arrangement of personal for facilitating the accomplishment of some agree purpose through the allocation of function and responsibilities.”* Organisasi adalah pengaturan personal guna memudahkan pencapaian beberapa

²⁶ Onong Uchjana Effendy, *op.cit.*, hlm.114.

²⁷ Onong Uchjana Effendy, *loc. cit.*

tujuan yang telah ditetapkan melalui alokasi fungsi dan tanggung jawab.²⁸ Seseorang yang bergabung dalam organisasi berarti ia bersatu dengan anggota lainnya untuk membentuk satu tujuan dan dapat sebagai perantara masyarakat untuk mewujudkan suatu ide. Misalnya mahasiswa yang memiliki suatu ide tertentu, ia mengemukakan idenya kepada suatu organisasi maka sesuai dengan fungsinya organisasi merupakan suatu wadah untuk mewujudkan tujuan bersama.

2. Komunikasi dalam Organisasi

Organisasi menetapkan peran (*roles*) kepada setiap orang yang menjadi anggotanya, peran-peran tersebut kemudian dioperasionalkan ke dalam tugas dan fungsi yang beraneka ragam yang disesuaikan dengan jabatan yang bersifat struktural dan fungsional. Semua peranan itu tidak dapat dilaksanakan sendiri tetapi harus bersama-sama dengan orang lain yang mempunyai kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi, setingkat maupun yang lebih rendah. Proses kerja sama itu memerlukan hubungan dengan orang lain melalui mekanisme yang disebut komunikasi yang terdapat dalam konteks organisasi sehingga disebut “komunikasi organisasi”.²⁹

Komunikasi organisasi, secara sederhana, bisa dipahami sebagai jaringan kerja yang dirancang dalam suatu sistem dan proses untuk mengalihkan informasi dari seseorang atau sekelompok orang kepada seseorang atau sekelompok orang demi tercapainya tujuan organisasi. Jaringan komunikasi organisasi merupakan pola-pola hubungan antar manusia yang bersifat formal, keformalan itu meliputi jaminan formalitas unsur-unsur komunikasi dan proses kerja unsur-unsur tersebut.³⁰ Komunikasi organisasi berkenaan dengan beberapa unsur, antara lain ada sekelompok orang, ada struktur dan hierarki yang menempatkan kedudukan setiap orang dari kelompok itu, ada pengelompokan tugas dan

²⁸ Khaerul Umam, *op. cit.*, hlm.127.

²⁹ Alo Liliweri, *Sosiologi Organisasi*, hlm.275

³⁰ *Ibid*, hlm.276

fungsi yang harus dilaksanakan dan ada mekanisme yang menghubungkan anggota kelompok (komunikasi). Dengan kata lain, satu organisasi tidak mungkin ada jika tidak memiliki sekelompok orang sebagai anggota. Suatu kelompok juga tidak mungkin ada jika tidak ada struktur dan hierarki yang menempatkan kedudukan para anggotanya. Struktur dan hierarkipun tidak mungkin ada jika tidak ada pengelompokan tugas dan fungsi. Tugas dan fungsi yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasipun tidak berhasil jika tidak ada komunikasi dan manusia sebagai anggota kelompok terlibat dalam proses kerja organisasi sehingga komunikasi merupakan jembatan yang menghubungkan pengetahuan yang bersifat substantif dengan yang teknis.³¹

Pada kenyataannya masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses organisasi. Bahkan boleh dikata, organisasi tanpa komunikasi ibarat sebuah mobil yang didalamnya terdapat rangkaian alat-alat otomotif, yang terpaksa tidak berfungsi karena tidak adanya aliran fungsi antara satu bagian dengan bagian lain. *Connection* komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.³² Inti dari setiap organisasi adalah bahwa orang bertindak dalam suatu cara tertentu sehingga cara mereka saling terkait, perilaku seseorang bergantung pada perilaku yang lain. Untuk itu, komunikasi memainkan peran di dalamnya. Jadi, aktivitas organisasi terdiri atas “interaksi ganda”, yaitu suatu tindakan yang diikuti oleh suatu respon kemudian tindakan penyesuaian.³³

Dalam bukunya Redi Panuju menyebutkan sebagaimana yang telah dikatakan oleh Barry Cushway dan Derek Lodge menggambarkan fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai pembentuk. Organisasi *climate*,

³¹ Alo Liliweri, *loc. cit*

³² Redi Panuju, *op. cit.*, hlm.1-2

³³ Khaerul Umam, *op. cit.*, hlm.250

yakni iklim organisasi yang menggambarkan suasana kerja organisasi atau sejumlah keseluruhan perasaan dan sikap orang-orang yang bekerja di dalam organisasi. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (*mutual understanding*). Pendek kata agar terjadi penyetaraan dalam kerangka referensi (*frame of references*) maupun bidang pengalaman (*field of experiences*). Meskipun nyaris mustahil menyamakan ranah kognitif individu-individu dalam organisasi, tetapi melalui kegiatan komunikasi yang terencana substansi isinya terdesain, minimal terjadi proses penyebaran dimensi-dimensi organisasi pada setiap orang. Dimensi-dimensi yang dimaksud misalnya: misi organisasi, visi nilai, strategi, prospek, dan sebagainya. Jika banyak orang tidak memahami hakekat organisasinya, maka organisasi menjadi sulit untuk melakukan mobilisasi, instruksi, maupun perubahan-perubahan dalam manajemen.³⁴

Hubungan antara komunikasi dengan perilaku organisasional letak peninjauannya berfokus pada manusia-manusianya. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, dan faktor-faktor apa yang menjadi penghambat. Organisasi merupakan suatu struktur yang dapat melaksanakan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dimana operasi dan interaksi di antara bagian satu dengan yang lain dan manusia satu dengan manusia lain dapat berjalan secara harmonis dan pasti. Faktor yang terpenting di dalam baik organisasi maupun komunikasi adalah situasi. Situasi harus diperhitungkan ketika suatu pesan akan dikonsumsi. Situasi disini adalah mengenai organisasi itu sendiri. Kemampuan struktur organisasi yang melaksanakan prosesnya secara sistem, akan dapat menyelesaikan

³⁴ Redi Panuju, *Komunikasi Organisasi dari Konseptual Teoritik ke Empirik*, hlm.2-3

tujuan secara efektif, sesuai dengan biaya, personil dan waktu yang direncanakan.³⁵

3. Organisasi Kemahasiswaan

Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam tentang Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan Perguruan Tinggi Agama Islam, yang dimaksud organisasi kemahasiswaan adalah Organisasi intra kemahasiswaan PTAI yang berfungsi sebagai wahana dan sarana pengembangan diri mahasiswa ke arah perluasan wawasan, peningkatan kecendekiawanan dan integritas kepribadian untuk mencapai tujuan PTAI. Organisasi intra kemahasiswaan antar perguruan tinggi adalah organisasi intra kemahasiswaan yang melaksanakan kerjasama sebagai wahana melakukan pengembangan diri mahasiswa untuk menanamkan sikap ilmiah, pemahaman ke arah profesi dan sekaligus meningkatkan kerjasama serta menumbuhkan rasa persatuan dan kesatuan.³⁶

Bentuk organisasi kemahasiswaan, antara lain:

1. Musyawarah Senat Mahasiswa sebagai badan tinggi normatif di PTAI.
2. Dewan Mahasiswa sebagai pelaksana kegiatan kemahasiswaan.
3. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) sebagai pelaksana spesifik kegiatan dan kemahasiswaan.

Organisasi Intra di Fakultas Ushuluddin terdiri dari beberapa organisasi yang spesifik kepada kegiatan mahasiswa dalam bidang bakat minat, antara lain:

- a. IDEA, yaitu suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jurnalistik. Suatu permasalahan dapat dijadikan ide untuk dituangkan dalam forum diskusi atau tulisan.

Visi : Sebagai ajang pengembangan wacana dan intelektual.

³⁵ Panji Anoraga, Sri Suryati, *Perilaku Keorganisasian*, (Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya, 1995), hlm.233-234

³⁶ Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama Republik Indonesia, *Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan PTAI*

Misi : Melakukan kajian-kajian keilmuan ke-Ushuluddin, mencetak jurnalis yang kritis, transformatif, dinamis dan aktualis, bersikap kritis terhadap kebijakan-kebijakan di tingkat fakultas, institut, nasional dan internasional.

- b. USC (*Ushuluddin Sport Club*), yaitu suatu organisasi yang bergerak dalam bidang keolahragaan, ada bermacam-macam jenis olahraga yang dapat diikuti anggota yang masuk dalam masing-masing divisi yang berbeda.

Visi : Mengembangkan bakat minat mahasiswa Ushuluddin dalam bidang olahraga.

Misi : Mengembangkan diri untuk mencetak atlet-atlet muda dalam keolahragaan.

- c. *Metafisis*, yaitu organisasi yang bergerak dalam bidang teater, baik itu drama maupun seni musik akan bergabung dalam suatu wadah.

Visi : Sebagai ajang bakat seni kreatifitas anak muda berbakat.

Misi : Mengembangkan kecintaan terhadap bidang seni.

- d. ULC (*Ushuluddin Language Club*), yaitu suatu organisasi yang bergerak dalam bidang bahasa, baik bahasa Inggris maupun bahasa Arab.

Visi : ULC merupakan salah satu lembaga kegiatan mahasiswa di Fakultas Ushuluddin IAIN Walisongo Semarang yang berkonsentrasi pada bahasa.

Misi : Mencetak generasi muda dengan kemampuan bilingual.

- e. JHQ (*Jam'iyah Hamalah Qur'an*), yaitu suatu organisasi yang bergerak dalam bidang tahfidzul qur'an atau hafalan qur'an, kajian kitab klasik (diskusi), dakwah (khitobah, pidato, public speaking) serta seni islami (rebana, kaligrafi).

Visi : UKM JHQ bersifat keagamaan, kemahasiswaan dan professional.

Misi : Mengembangkan bakat dan minat mahasiswa dalam bidang kajian Al-Qur'an, kesenian yang Islami dan yang berhubungan dengan keislaman.

Organisasi kemahasiswaan intra PTAI mempunyai fungsi sebagai wahana dan sarana sebagai:

1. Perwakilan mahasiswa intra PTAI untuk menampung dan menyalurkan aspirasi mahasiswa, menetapkan garis-garis program dan kegiatan kemahasiswaan;
2. Komunikasi antar mahasiswa;
3. Pengembangan potensi mahasiswa sebagai insan akademis, calon ilmuwan dan intelektual yang berguna bagi masyarakat;
4. Pengembangan intelektual, bakat dan minat, pelatihan ketrampilan, organisasi, manajemen dan kepemimpinan mahasiswa;
5. Pembinaan dan pengembangan kader-kader agama dan bangsa yang berpotensi dalam melanjutkan kesinambungan pembangunan nasional;
6. Pemeliharaan dan pengembangan ilmu dan keagamaan yang dilandasi oleh norma akademis, etika, moral dan wawasan kebangsaan.

Organisasi kemahasiswaan diselenggarakan berdasarkan prinsip sebagai wahana proses pendidikan kepada mahasiswa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan pasal 3 dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam tentang Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan di PTAI, organisasi mempunyai tujuan antara lain:

- a. Mendorong mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian yang berkesenian Islami.
- b. Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf

kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional yang bernuansa Islami dan berwawasan kebangsaan.³⁷

C. Perbedaan Kecemasan Komunikasi pada Mahasiswa yang Mengikuti Organisasi dan Mahasiswa yang Tidak Mengikuti Organisasi

Mc Croskey mendefinisikan CA adalah seorang individu yang mempunyai tingkat ketakutan atau kecemasan dalam bergaul dengan orang lain atau mengantisipasi komunikasi dengan orang lain.³⁸ Kecemasan komunikasi adalah suatu perasaan takut dalam diri seseorang yang timbul karena ketidakmampuan untuk mengemukakan idenya pada orang lain atau di depan umum.

Philip Selznick berpendapat bahwa *“The arrangement of personnal for facilitating the accomplishment of some agree purpose through the allocation of function and responsibilities.”* Organisasi adalah pengaturan personal guna memudahkan pencapaian beberapa tujuan yang telah ditetapkan melalui alokasi fungsi dan tanggung jawab.³⁹ Organisasi merupakan suatu wadah dimana sekelompok orang mempunyai maksud yang sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai bersama. Dalam suatu organisasi terdapat pribadi individu yang berbeda-beda, dan pastinya ketrampilan komunikasi yang berbeda-beda pula. Ide dalam suatu organisasi dapat berjalan apabila anggota dapat mengungkapkan atau menyampaikan idenya kepada anggota lainnya, dan anggota lainnya akan dapat menerima usulan tersebut apabila terdapat pemahaman komunikasi yang baik antara keduanya.

Organisasi kemahasiswaan adalah Organisasi intra kemahasiswaan PTAI yang berfungsi sebagai wahana dan sarana pengembangan diri mahasiswa ke arah perluasan wawasan, peningkatan kecendekiawanan dan

³⁷ Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama Republik Indonesia, *Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan PTAI*

³⁸ Judy C. Pearson, *op. cit.*, hlm.366

³⁹ Khaerul Umam, *op. cit.*, hlm.127.

integritas kepribadian untuk mencapai tujuan PTAI.⁴⁰ Dalam organisasi kemahasiswaan terdapat bermacam-macam organisasi, salah satunya organisasi intra fakultas yang spesifik terhadap kegiatan mahasiswa yang sesuai bakat minat, seseorang akan merasa bisa apabila menguasai dalam bidang tersebut.

Dalam suatu organisasi terdapat hubungan informal dan hubungan formal. Hubungan informal menyangkut hubungan manusiawi, di luar dinas atau bersifat tidak resmi. Sedangkan hubungan formal merupakan bentuk hubungan yang sengaja, secara resmi (kedinasan). Biasanya ditujukan dengan suatu bagan organisasi.⁴¹ Mahasiswa yang mengikuti organisasi cenderung memiliki pengalaman karena di dalam organisasi ia sering berkomunikasi secara langsung dengan sesama anggota tersebut dan tidak jarang saling bertukar pengalaman. Sedangkan mahasiswa yang tidak mengikuti organisasi cenderung berkomunikasi dalam perkuliahan saja, di luar perkuliahan tidak ada kegiatan kemahasiswaan yang ia ikuti atau cenderung monoton dikarenakan melakukan aktivitas yang sama setiap harinya (setelah pulang kuliah langsung pulang ke rumah). Mahasiswa yang tidak mengikuti organisasi akan melakukan komunikasi untuk hal-hal yang perlu saja sesuai kebutuhannya.

Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain tanpa menampakkan perasaan tertentu. Pada saat lain seseorang menyampaikan perasaannya kepada orang lain tanpa pemikiran. Tidak jarang pula seseorang menyampaikan pikirannya disertai perasaan tertentu, disadari atau tidak disadari. Komunikasi akan berhasil apabila pikiran disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari, sebaliknya komunikasi akan gagal sewaktu menyampaikan pikiran dan perasaan secara tidak terkontrol.⁴² Komunikasi dalam organisasi dapat melatih mahasiswa agar tidak mengalami

⁴⁰ Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama Republik Indonesia, *Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan PTAI*, hlm.2

⁴¹ Pandji Anoraga, *op. cit.*, hlm.5

⁴² Onong Uchjana Effendy, *op. cit.*, hlm.11

CA (*communication apprehension*) yang sering terjadi oleh mahasiswa dalam situasi yang mengharuskan seseorang untuk berkomunikasi secara langsung ataupun tidak langsung. Tapi suatu komunikasi yang efektif tidak begitu saja dapat terbentuk oleh seseorang mengikuti organisasi, diperlukan adanya latihan atau upaya untuk berkomunikasi dengan frekuensi yang cukup kepada orang lain. Misalnya, berani mengutarakan pendapat di dalam kelas ataupun dengan dosen secara langsung secara teratur. Lalu dengan melalui organisasi itu pula dapat meningkatkan kemampuan komunikasi seseorang dengan baik dan dapat mengurangi kecemasan komunikasi dalam diri individu.

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua penggalan kata, "*hypo*" yang artinya di bawah dan "*thesa*" yang artinya kebenaran. Jadi hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Mengacu dari teori yang menjadi landasan penelitian ini dan garis besar rumusan masalah sebagaimana yang dipaparkan di depan, maka disusun hipotesis yaitu ada perbedaan kecemasan komunikasi yang signifikan antara mahasiswa yang mengikuti organisasi jika mempertimbangkan faktor lamanya dan perannya individu dalam mengikuti suatu organisasi dengan mahasiswa yang tidak mengikuti organisasi intra Fakultas Ushuluddin.